

차량등록사업소

주요사업

1. 차량민원 행정서비스 역량 강화
2. 적극적인 사전안내로 과태료 발생 억제

신규사업

1. 소통을 통한 신바람 나는 직장 근무환경 개선
2. TV 영상 순번대기시스템 설치

주요사업

1 차량민원 행정서비스 역량 강화

- ◇ 자동차 등록대수의 증가와 늘어나는 민원 행정욕구에 부응하는 업무연찬을 통해 고객만족 행정서비스 질 제고
- ◇ 자동차 과태료 관련 안내 서비스를 강화하여 민원 편의제공

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업대상 : 자동차 신규·이전·말소등록 등 전체 민원
- 사업내용
 - 불편하고 불합리한 업무처리 방식 개선으로 민원 편의제공
 - 불필요한 민원서류 감축과 친절, 신속, 정확한 민원처리로 양질의 행정서비스 제공
 - 민원 안내도우미 배치와 상담실 운영으로 민원 불편 및 궁금증 해소
 - 자동차 관련 안내문 사전발송 서비스 강화로 민원 사전방지

□ 추진계획

- 직원업무 연찬회 실시 및 친절교육 : '16. 1~12월
- 자동차 민원 사례별 실무편람 보완 : '16. 1~ 6월
- 민원안내 도우미 배치와 상담실 운영 : '16. 1~12월
- 안내문 사전발송 서비스 제공 : '16. 1~12월

□ 기대효과

- 양질의 행정서비스 제공으로 민원 편의제공 및 민원사전방지

② 적극적인 사전안내로 과태료 발생 억제

- ◇ 지속적인 안내에도 불구하고 자동차 소유자의 의무사항 미이행으로 인한 과태료 부과 민원 발생
 - ◇ 적극적인 사전안내로 과태료 발생을 사전에 억제함으로써 과태료 부과에 따른 민원 사전 예방 및 체납액 증가 방지
-

□ 사업개요

- 자동차 검사 사전안내서비스 확대
 - 차량등록사업소 홈페이지 교통안전공단 연계 자동차검사일 조회 DB게시 : 연중
 - 교통안전공단 검사기간 SMS 안내서비스 신청 안내
 - 자동차검사 사전 안내엽서 발송 : 월 1회
 - 자동차검사기간 경과 안내엽서 발송 : 월 3회
 - UMS를 활용한 자동차 검사일 안내 : 월 4회
 - 검사기간 임박한 경우 전화로 검사일 안내 : 주 2회
- 의무보험 가입촉구서 발송 : 건당 3회
- 과태료 처분 사전안내서 발송 : 월 1회
- 과태료 감경 안내 및 감경고지서 발송 : 월 1회

□ 추진계획

- 자동차검사일 조회 교통안전공단 연계 DB게시 : '16. 1~12월
- 자동차검사 및 의무보험에 관한 안내문 발송 : '16. 1~12월
- 과태료 처분 사전안내서 및 감경고지서 발송 : '16. 1~12월

□ 기대효과

- 자동차 소유자의 의무사항 사전 안내로 과태료 발생 사전 억제 및 과태료 부과에 따른 경제적 부담 경감

신 규 사 업

① 소통을 통한 신바람 나는 직장 근무환경 개선

- ◇ 자동차 등록업무의 많은 비중을 차지하는 자동차등록 대행사(행정사)와 격의없는 토론으로 자동차 등록 문화 정착 기여
 - ◇ 변화하는 행정수요에 부응하기 위해 신바람 나는 직장분위기 조성
근무환경 개선을 통하여 사기진작 및 만족도 제고
-

□ 추진계획

- 자동차등록대행사 간담회 개최
 - 일 시 : 분기별 1회(년 4회)
 - 대 상 : 대행사(행정사)
 - 장 소 : 소장실
- 직원 애로사항 해소를 위한 간담회 개최
 - 일 시 : 월 1회
 - 장 소 : 소장실
- 소통강화를 위한 직원화합워크숍 실시
 - 일 시 : 연 2회
 - 예 산 : 5백만원
- 건강체크를 위한 혈압계 설치
 - 장 소 : 민원실 내
 - 설치시설 : 혈압측정기, 테이블, 의자
 - 예 산 : 2백만원

□ 기대효과

- 토론 및 관련법 준수 등에 대한 교육을 통한 건전 등록 문화 정착 기여 및 민원방지
- 신바람 나는 직장분위기 조성
근무환경 개선을 통하여 사기진작 및 만족도 제고

② TV 영상 순번대기시스템 설치

- ◇ 자동차 등록대수의 증가로 인해 늘어나는 민원 대기시간 활용을 통한 고객만족 서비스 제공
 - ◇ 편안하고 불거리 있는 민원 환경개선과 서비스를 강화하여 민원 만족도 증가와 민원 불만 감소에 기여
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2016. 1 ~ 3월
- 사 업 비 : 5백만원
- 사업내용
 - 고객 민원 대기실 내 영상시스템 설치
 - 대기순번 고지 및 대기인원 알림 서비스
 - 편안하고 불거리 있는 민원서비스 개선으로 만족도 향상

□ 추진계획

- 시스템 설치 계획 수립 : '16. 1월
- 사업 발주 및 시스템 도입 : '16. 2월
- 설치 및 운영 : '16. 3월

□ 기대효과

- 민원처리시 불평·불만 민원 감소 유도
- 쾌적한 청사 분위기 조성으로 방문객 이용 만족도 제고